

برنامج الحق فى المعرفة

حق المستهلك
في الحصول على المعلومات

إعداد
أحمد عزت
مدير الوحدة القانونية



حق المستهلك في الحصول على المعلومات[1]

يعتبر قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ [2]من القوانين النادرة في التشريعات المصرية التي نصت صراحة على حق المستهلك في الحصول على المعلومات ،فضلاً عن حقه في المعرفة ، حيث نصت المادة الثانية منه على أن " حرية ممارسة النشاط الاقتصادي مكفولة للجميع، ويحظر على أي شخص إبرام أي اتفاق أو ممارسة أي نشاط يكون من شانه الإخلال بحقوق المستهلك الأساسية وخاصة أ – ....

ب– الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه.

ج – ....

د– ....

هـ– الحق في الحصول على المعرفة المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة

هذا التطور التشريعي ، يعتبر استثنائياً في تاريخ تعامل المشرع مع حرية تداول المعلومات ، والإتاحة في هذه الحالة جاءت مرتبطة بالعديد من الحقوق والحريات التي يتوقف ضمانها على إتاحة المعلومات المتعلقة بالمنتجات التي يشتريها أو يستخدمها المستهلك أو تقدم إليه ، حيث تضمنت ذات المادة كفالة عدداً من الحقوق والحريات للمستهلك ، والتي لا يستطيع الأخير ممارستها دون أن يكون متمتعاً بحقه في الحصول على المعلومات ذات الصلة ، فمثلاً تضمنت هذه المادة حماية لحق المستهلك في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للمنتجات ، وهو حق لا يمكن النفاذ إليه ، إلا بإتاحة المعلومات التي يمكن للمستهلك من خلالها أن يتأكد من عدم تهديد هذه المنتجات لصحته أو سلامته .

كذلك يرتبط الحق في الحصول على المعلومات للمستهلك بحقه في الاختيار الحر لمنتجات مطابقة لمعايير ومواصفات الجودة المعتمدة من الجهات المختصة .أيضاً كفل القانون حق المستهلك في المشاركة في المجالس والمؤسسات واللجان التي يتصل عملها بحماية حقوق المستهلك ، وهى أيضاً حقوق يتوقف ممارستها على مدى إتاحة المعلومات المتعلقة بعمل هذه الأجهزة وكيفية تشكيلها ، والإجراءات الواجب إتباعها لمشاركة المستهلكين في نشاطها .

كفل قانون حماية المستهلك الحق في إقامة الدعاوى القضائية عن كل ما من شانه الإخلال بحقوق المستهلك أو الأضرار بها أو تقييدها ، وذلك بإجراءات سريعة وميسرة وبدون تكلفة ، وفى هذا المجال أيضاً لن يتمكن المستهلك من اتخاذ إجراءات التقاضي دون أن تتاح له جميع المعلومات المتعلقة بحقوقه .

ذهبت اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الصادرة بقرار وزير التجارة والصناعة رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ نفس المذهب الذي اتجه إليه القانون ، حيث نصت المادة الحادية عشر على أن المنتج والمستورد للمنتجات يلتزمون بإتاحة معلومات وبيانات معينة على المنتج نفسه ، وذلك حسب طبيعة كل منتج وطريقة الإعلان عنه أو عرضه أو التعاقد عليه ، واهم هذه المعلومات

---

[1]جزء من دراسة"حرية تداول المعلومات: دراسة قانونية مقارنة" صادرة عن برنامج الحق فى المعرفة .

[2]- قانون حماية المستهلك رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ - نشر بالجريدة الرسمية بتاريخ ٢٠ \ ٠٥ \ ٢٠٠٦

١- اسم السلعة

٢- بلد المنشأ

٣- اسم المنتج أو المستورد واسمه التجاري وعنوانه وعلامته التجارية إن وجدت

٤- تاريخ الإنتاج ومدة الصلاحية

٥- شروط التداول والتخزين وطريقة الاستعمال

٦- الأنواع والسمات والأبعاد والأوزان والمكونات .

كما ألزمت المادة الثانية عشر من اللائحة التنفيذية المنتج ، بأنه في الأحوال التي يمكن أن يؤدى فيه استخدام المنتج إلى الإضرار بصحة وسلامة المستهلك ، يلتزم بان يبين الطريقة الصحيحة لاستخدام المنتج وكيفية الوقاية من الأضرار المحتملة وكيفية علاجها ، وألزمت المادة الثالثة عشر المنتج والمستورد بأن تكون البيانات والمعلومات الموضوعة على المنتجات

١- أن تكتب البيانات باللغة العربية، ويجوز كتابتها بلغتين أو أكثر على أن تكون إحداها اللغة العربية.

٢- أن تكتب البيانات بطريقة يتعذر إزالتها.

٣- أن تكتب البيانات على السلعة ذاتها، فإذا استحال ذلك تكتب على بطاقات تلصق عليها أو على عبوتها.

كما ألزمت ذات المادة المنتج أو المستورد بالامتناع عن وضع أية بيانات يكون من شأنها خداع أو تضليل المستهلك.

وبالنسبة للموردين ألزمتهم المادة الخامسة عشر بأن يقدموا إلى المستهلكين - بناء على طلبهم - فاتورة تثبت التعامل أو التعاقد معهم على المنتج، دون تحميل المستهلكين أية أعباء إضافية مالية كانت أم غير مالية، على أن تتضمن البيانات الآتية:

١- اسم المورد واسم محله التجاري.

٢- تاريخ التعامل أو التعاقد على المنتج.

٣- ثمن المنتج.

٤- نوع المنتج وصفاته الجوهرية.

٥- حالة السلعة إذا ما كانت مستعملة.

٦- كمية المنتج من حيث العدد أو الوزن.

٧- ميعاد التسليم.

٨- توقيع أو ختم المورد أو من يمثله قانوناً.

وفي حالة البيع بالتقسيط يجب أن تتضمن الفاتورة البيانات الإضافية الآتية:إجمالي مبلغ التقسيط للمنتج، والسعر الفعلي للفائدة السنوية وكيفية احتسابها، وتاريخ بدء احتساب الفائدة، وعدد الأقساط وقيمة كل قسط، ومدة التقسيط والجزاءات التي تفرض على المشتري في حالة التخلف عن دفع الأقساط أو التأخير في سدادها، وحقوق والتزامات طرفي التعاقد المتعلقة بملكية المنتج والتصرف فيه أثناء فترة التقسيط، وما يفيد إطلاع المستهلك على تلك البيانات الإضافية وقبوله لها.

وفيما يعلق بإتاحة المعلومات المتعلقة بالعيوب التي قد تنتاب بعض المنتجات والإبلاغ عنها يلتزم المورد وفقاً لنص المادة ١٩ من اللائحة التنفيذية خلال مدة أقصاها سبعة أيام من تاريخ اكتشافه أو علمه بوجود عيب في منتج يتعامل فيه أن يبلغ الجهاز عن هذا العيب وأضراره المحتملة.

ويكون التبليغ إلى جهاز حماية المستهلك بواسطة المورد أو من ينوب عنه بتوكيل رسمي على الاستمارة المعدة لذلك، على أن يتضمن بصفة خاصة ما يأتي:

١- اسم وصفة المبلغ ولقبه وجنسيته وعنوانه وموطنه المختار في جمهورية مصر العربية، فإذا كان التبليغ قد تم بواسطة من ينوب عن المبلغ فيذكر اسمه ولقبه وعنوانه مع إرفاق سند موثق بالوكالة.

٢- بيان المنتج أو المنتجات المبلغ عنها.

٣- اسم المنتج وعنوانه.

٤- اسم المستورد وعنوانه، في حالة كون المنتج مستورداً.

٥- تاريخ اكتشاف المبلغ للعيب أو علمه به.

٦- التحديد الفني الدقيق للعيب محل التبليغ.

٧- الأضرار المحتمل حدوثها من العيب محل التبليغ، وبيان بكيفية توقي الضرر أو معالجة الآثار الناجمة عنه في حالة حدوثه.

٨- الإجراءات والوسائل التي يتيحها المورد لتمكين المستهلك، حال طلبه ذلك، من استبدال المنتج أو إصلاحه أو إرجاعه مع استرداد ثمنه وذلك كله دون أي نفقات إضافية.

٩- أية بيانات أخري يري المورد ضرورة تضمينها البلاغ.

ويقيد التبليغ في سجل خاص، ويسلم المبلغ إيصالاً بذلك متضمناً رقم القيد وتاريخ وساعة حصوله.

يتبين مما سبق أن المشرع قد تبنى توجهاً قانونياً أكثر انفتاحاً من ذلك التوجه الذي يتبناه عادة فيما يتعلق بحق الأفراد في الحصول على المعلومات وتبادلها ، وهى خطوة ايجابية نأمل أن تشكل منهجاً عاماً في التعامل مع حرية تداول المعلومات مستقبلاً .